



INFORME PQRS

Fecha:

Versión:001

Código:

**ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DE CARTAGENA
EPA**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS –
PQRS-,**

PRIMER SEMESTRE DE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Cartagena de Indias, Julio de 2019

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina Asesora de Control Interno presenta a continuación, el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en el periodo comprendido entre 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

El presente documento detalla el número de PQRSD recibidas en la entidad y registradas en la herramienta SIGOB, la dependencia responsable, así como, principalmente el estado de la respuesta y el tipo de petición, evidencia en el Sistema de Información, una vez revisada la consolidación suministrada por la Oficina de Sistemas.

Finalmente, es importante que cada Subdirector y Jefes de Oficina, evalúen los resultados generados en el presente informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSD se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad, y de manera apropiada en la herramienta utilizada en la Entidad.

1. OBJETIVO.

Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sea conforme al Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias.

2. ALCANCE.

El presente informe se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y la información registrada en el Sistema de Información SIGOB, correspondiente a la recepción, radicación y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde el 1 de enero al 30 de junio de 2019.

NORMATIVIDAD:

Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) EN GESTIÓN.



Tipo	Total
Acción de Tutela (48 Horas)	13
Acción de Tutela (72 Horas)	3
Acción Popular	2
Circulares	4
Cuentas de Cobro	3
Derecho de Petición (15 Días)	70
Facturas	4
Informes	14
Informes Defensa Judicial	8
Invitaciones	13
Memorando	1
Memorias	3
Novedad	1
Oficio	1353
Petición de Conceptos (30 Días)	1
Procesos Juridicos	2
Quejas y Reclamos	38
Requerimiento Personería (48 horas)	1
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	1
Requerimiento Procuraduría (48 horas)	1
Solicitud	9
Tramites EPA	233
(en blanco)	8
Total general	1778

Con relación a la modalidad del requerimiento, el mayor número se encuentra agrupado en el tipo oficio con 1353 (75.75%) del total de PQRSD registradas; seguida por Trámites EPA con 233 (13.04%); Derecho de Petición (15 Días) con 70 (3.91%); y Quejas y Reclamos con 38 (2.12%).

4. PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

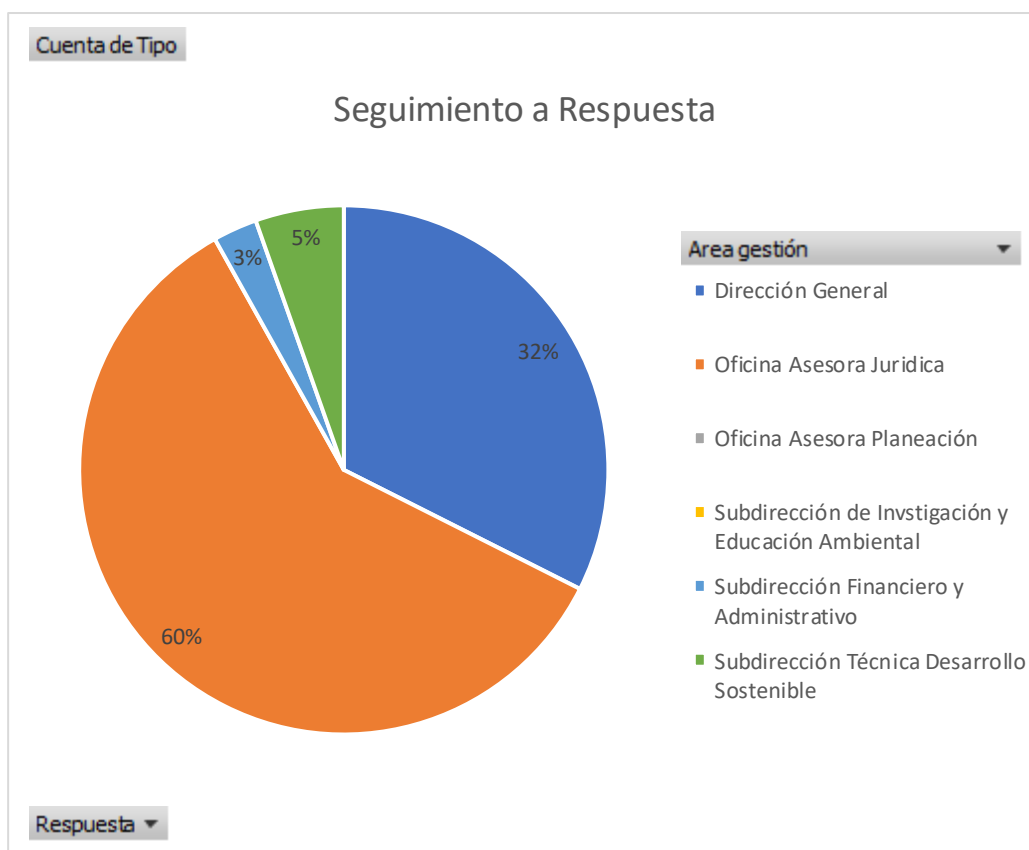
A continuación, se detalla el total de PQRSD radicadas y asignadas a las dependencias de la entidad:

Tipo	Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Planeación	Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	Subdirección Financiero y Administrativo	Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	Oficina de Control Interno
Acción de Tutela (48 Horas)	1	12					
Acción de Tutela (72 Horas)		3					
Acción Popular		2					
Circulares		4					
Cuentas de Cobro					3		
Derecho de Petición (15 Días)	16	50			2	2	
Facturas					3	1	
Informes	4	5			1	4	
Informes Defensa Judicial	2	1			2	3	
Invitaciones	4	2	1	1		5	
Memorando					1		
Memorias	1	2					
Novedad		1					
Oficio	239	329	13	5	202	565	18
Petición de Conceptos (30 Días)						1	
Procesos Jurídicos						2	
Quejas y Reclamos	6	32					
Requerimiento Personería (48 horas)		1					
Requerimiento Procuraduría (120 horas)	1						
Requerimiento Procuraduría (48 horas)		1					
Solicitud	2	4			2	1	
Tramites EPA	204	21			1	7	
Total general	480	470	14	6	217	591	18

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue la Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible, seguida de la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección. Las demás dependencias tuvieron porcentajes menos representativos.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS

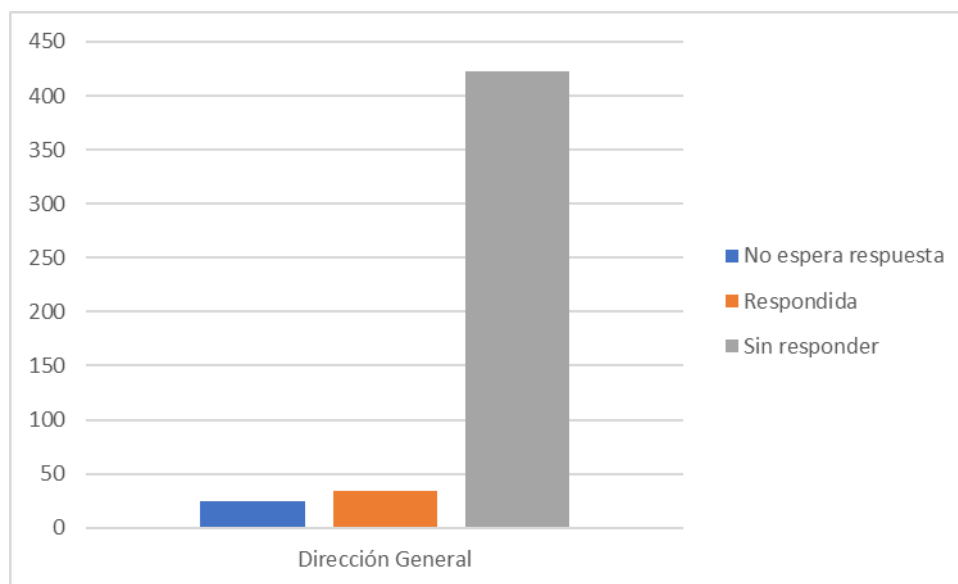
En la siguiente tabla se detalla la información de las PQRSD recibidas en cada una de las dependencias durante el primer semestre, así:



De conformidad con la información registrada en SIGOB, el 10.58% de las PQRSD recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio, se encuentra respondida; el 84.82% se encuentra sin responder, y el 4.6% restante, aparece como “no requiere respuesta”.

A continuación, se detalla el estado de cada PQRSD en cada una de las dependencias de la Entidad.

Dirección General



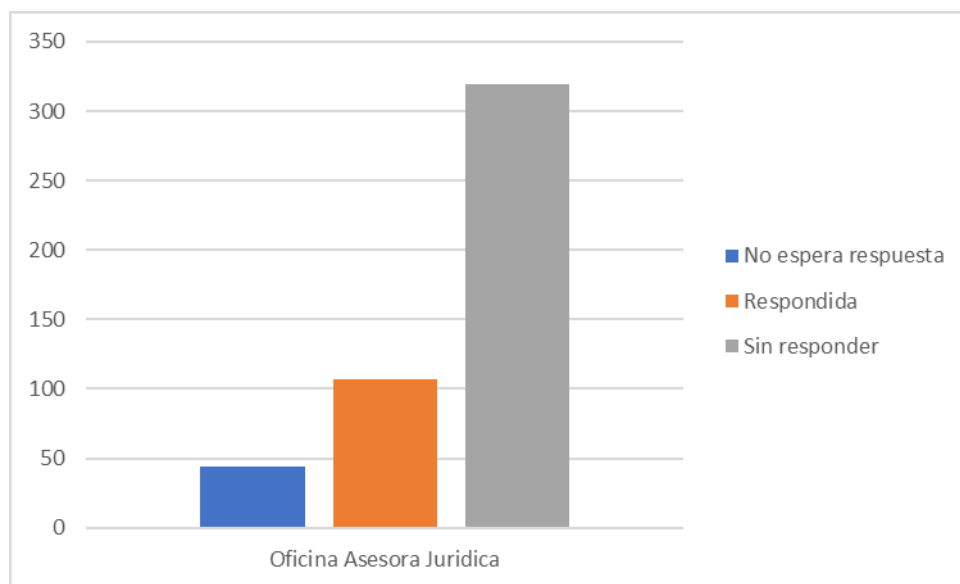
Área gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección General	24	34	422	480

De conformidad con lo analizado, en la información suministrada por la oficina de sistemas, en Dirección se registraron 480 PQRS en gestión, de las cuales el 5% se registró como “No requiere respuesta”, el 7.08% aparece respondida y el 87.92%, sin responder.

La información registrada a la Dirección, que corresponde a 480 PQRS recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de Junio de 2019, fue transferida a las dependencias que se evidencian a continuación:

Distribución Establecimiento Público Ambiental - EPA	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
	24	34	422	480
Oficina Asesora Jurídica	16	21	350	387
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	4	10	65	79
Subdirección Administrativa y Financiera	0	1	0	1
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	4	2	6	12
Oficina Asesora de Planeación	0	0	1	1

Oficina Asesora Jurídica



Area gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Oficina Asesora Juridica	44	107	319	470

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en la Oficina Asesora Jurídica se registraron 470 PQRS en gestión, de las cuales el 9.36% aparece como “no espera respuesta”, el 22.76% aparece respondida y el 67.87%, sin responder.

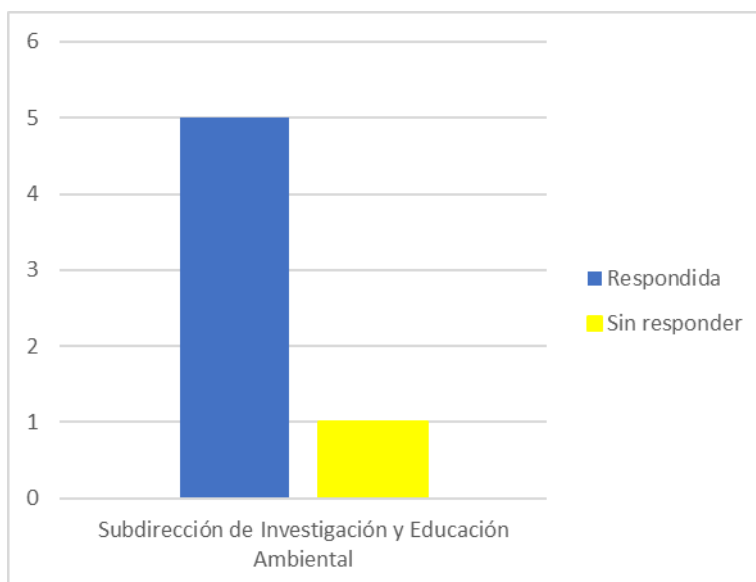
Oficina Asesora Planeación



DEPENDENCIA	No Espera Respuesta	Respondida	Sin Responder	Total
Oficina Asesora Planeación - EPA	0	0	14	14

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en la Oficina Asesora de Planeación se registraron 14 PQRS, de las cuales el 100% se registró como sin responder.

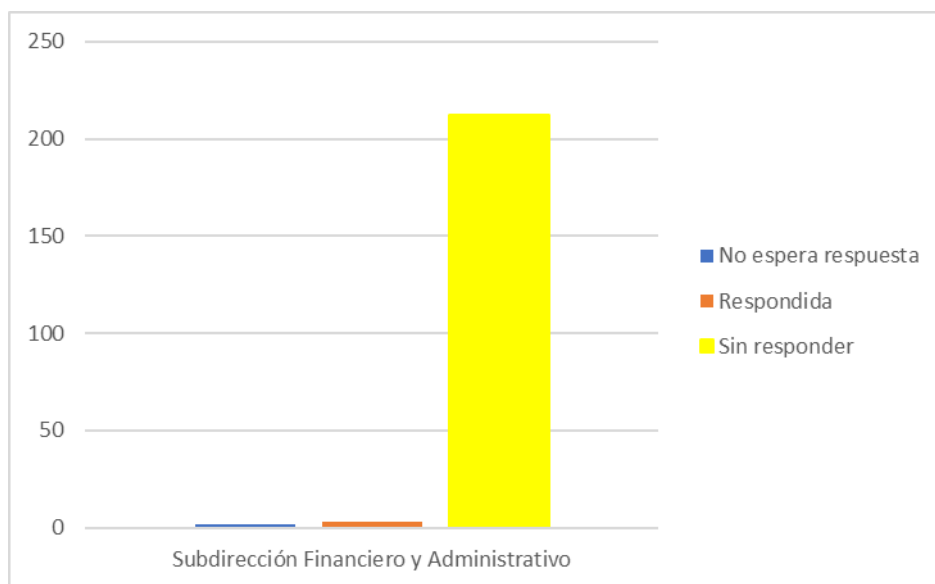
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental



DEPENDENCIA	No Espera Respuesta	Respondida	Sin Responder	Total
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	0	5	1	6

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en la Subdirección de Investigación y Educación Ambiental, se registraron 6 PQRS, de las cuales el 83.3% se registró respondida y el 16.7%, sin responder.

Subdirección Financiero y Administrativo



DEPENDENCIA	No Espera Respuesta	Respondida	Sin Responder	Total
Subdirección Administrativa y Financiera	2	3	212	217

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en la Subdirección Administrativa y Financiera se registraron 217 PQRS, de las cuales el 0.92% se registró como “No requiere respuesta”, el 1.38% aparece respondida y el 97.7%, sin responder.

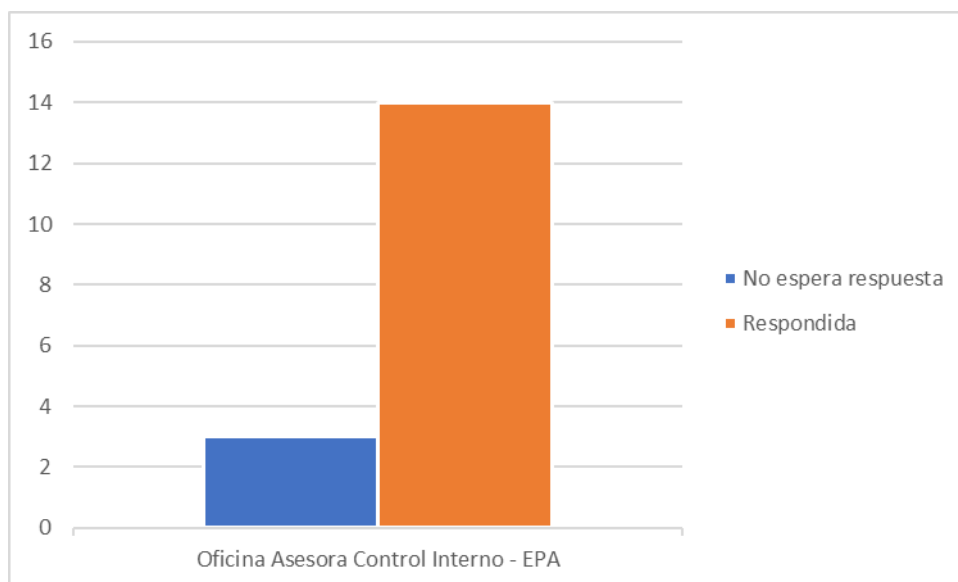
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible



DEPENDENCIA	No Espera Respuesta	Respondida	Sin Responder	Total
Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible	4	40	547	591

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la oficina de sistemas, en la Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible, se registraron 217 PQRSD, de las cuales el 0.92% se registró como “No requiere respuesta”, el 1.38% aparece respondida y el 97.7%, sin responder.

Oficina de Control Interno



DEPENDENCIA	No Espera Respuesta	Respondida	Sin Responder	Total
Oficina Asesora de Control Interno	3	14	0	17

Por otro lado, y en aras de completar la información suministrada en el informe presentado mediante oficio EPA-MEM-001427-2019, se presenta a continuación, la relación de las PQRS, que aparecen en SIGOB, con la gestión finalizada, pero que revisadas en detalle, se evidencia que algunas aún aparecen sin responder.

Correspondencia con gestión finalizada				
Area de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección General	9	20	51	80
Oficina Asesora Jurídica	39	113	0	152
Oficina Asesora Planeación	3	159	3	165
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	4	44	15	63
Subdirección Financiero y Administrativo	30	81	53	164
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible	238	60	70	368
Oficina de Control Interno	3	14	1	18
				1010

Finalmente, y para consolidar la información suministrada tanto de correspondencia en gestión, como de correspondencia con la gestión finalizada, se presenta a continuación, la relación de TODA la correspondencia recibida en la

entidad, distribuida por área de gestión y en las categorías: no espera respuesta, respondida y sin responder:

Área de gestión	No espera respuesta	Respondida	Sin responder	Total general
Dirección General	9	20	51	80
Oficina Asesora Jurídica	99	266	644	1009
Oficina Asesora Planeación	3	159	18	180
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental	8	51	22	81
Subdirección Administrativa y Financiera	32	85	265	382
Subdirección Técnica y Desarrollo Sostenible	246	110	682	1038
Oficina de Control Interno	3	14	1	18
Total general	397	691	1682	2788

6. OBSERVACIONES

De acuerdo a los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que corresponde a peticiones, quejas y reclamos; se pudo evidenciar que:

- Respecto de la recepción de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se evidencia la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, que facilita el control y el seguimiento de los documentos. Este número es asignado a través del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad –SIGOB-.
- Se pudo evidenciar que con respecto al diseño de formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, y al requisito correspondiente a construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que en la página web solo se evidencia un link para quejas y denuncias ambientales, a través del link http://vital.anla.gov.co/silpa_ut_pre/QuejasDenuncias/QuejasDenuncias.aspx?Ubic=Ext, se sigue incumpliendo con lo establecido en el de la República de Colombia en el Componente 3, en la actividad “Habilitar espacios para interponer peticiones”,
- Además de la Herramienta SIGOB, la Entidad debe usar la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea –VITAL-, para recibir y tramitar las solicitudes de trámites ambientales de la entidad. Esta ventanilla, tiene trámites solicitados a los cuales aún no se les ha cargado la información

correspondiente. Esta situación, les impide a los usuarios verificar el estado de sus trámites.

- En razón a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, se pudo evidenciar que las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se realizan en la recepción de la Entidad; quien una vez recibida y analizada las PQRS, la direcciona la dependencia competente para atenderla, sin embargo, se evidencian demoras y vencimientos en los términos para darle respuesta a las mismas.
- Se evidencian respuestas inoportunas ocasionando tutelas y/o oficios con segundos requerimientos de información que no ha sido respondida por la entidad.

RECOMENDACIONES

- Actualizar y finalizar el estado de los requerimientos vencidos en el SIGOB en las distintas areas.
- Cumplir con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Solicitar a quien corresponda, que se incluya en el tipo de peticiones específicas de la Entidad en SIGOB, como son: Permisos de Vertimientos, Licencias Ambientales, Ocupación de Cauce, Plan de Contingencia, Aprovechamiento Forestal, Incentivo Ambiental, Elementos de Construcción y Demolición, Viabilidad Ambiental, entre otros.
- Identificar si las peticiones corresponden a una petición de documentos o de consultas, con el fin de tener mayor claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de las mismas e incluirlo en SIGOB para un mayor control.
- Realizar reuniones periódicas con todos los encargados del manejo de la herramienta SIGOB, así como con los encargados de atender los requerimientos externos recibidos por ciudadanos y/o entes de control, entre otros.
- Diseñar y ejecutar mecanismos que permitan dar cumplimiento al propósito de la Dimensión de Información y Comunicación, establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, que actualmente se está implementando en la entidad, el cual hace referencia a “*garantizar un*

adecuado flujo de información interno, es decir, aquella que permite la operación interna de una entidad, así como la información externa, esto es, aquella que la permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la información.”.

- De conformidad con lo establecido en el Manual Operativo de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se recomienda aplicar los lineamientos establecidos en la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, según la cual, la entidad tiene *la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transferencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.*
- Atendiendo los lineamientos establecidos en la Dimensión de Información y Comunicación, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, se recomienda *publicar en la página web de la entidad, todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, acorde con lo establecido en el literal h, del artículo 11, de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información”.*

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Delia Calvo Ramírez

Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Judith García – Asesora Externa

Revisó: Kelly Villalobos García – Asesora Externa